

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	子ども家庭局子育て支援部こども若者成育課
評価対象期間	令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立ユースステーション	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	北九州市八幡西区黒崎三丁目 1 5 番 3 号 コムシティ地下 1 階		
	設置目的	中・高校生をはじめとする若者が、学習や体験、スポーツ・文化活動、仲間との交流を通じて、自己を発見し、社会性や自立性を身につける場として運営を行う。		
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・無	ペナルティ制 有・無	
指定管理者	名 称	ユースの未来共同事業体		
	所 在 地	北九州市八幡東区東田二丁目 5 番 7 号		
指定管理業務の内容		・ 施設の使用許可権限の代行 ・ 施設の使用受付及び使用料金収受事務 ・ 事業の企画、実施 ・ その他施設の管理運営 等		
指定期間		令和 3 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント					
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み					
(1) 施設の設置目的の達成					
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。					
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。					
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。					
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。					
【所 見】					
① 指定管理業務の実施状況					
○ 5つの基本方針					
・『社会性、自主性』に加え、『自律性、主体性』を育むユースステーションへの進化					
・『学び・交流・遊び』の施設から、未来を探究し、共に創る活動プラットフォームへの進化					
・本施設をベースキャンプに関連施設やまち全体をフィールドとした活動への進化					
・文系中心の活動から、理系、体育系等幅広い活動領域への進化					
・北九州市の持続可能な未来づくりの主役、SDGs推進主体への進化					
■施設利用者数（実人数）			【単位：人】		
	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
要求水準	15,000	23,000	30,000	31,000	33,000
目標値	15,000	23,000	30,000	33,000	36,000
施設利用者	15,604	30,911	43,188	45,365	47,804
イベント等参加数	2,318	10,016	11,199	10,083	8,874
全体集客	17,922	40,927	54,387	55,448	56,678
※ ・・・評価対象年度					
※ 全体集客は、施設利用者とイベント参加者数の合計人数。					
○ プレイスメイキング活動、ボランティア活動、高校生バンドバトル大会などのイベントの実施により、ユースステーションの認知度が向上し、施設利用者の増加につながっていると思われる。					
② 利用者増への取り組み					
○ 開所日数 347 日					
○ 主催事業 実績 175 回（目標 127 回）で利用者の増加を図っている。					
【SDGs 関連事業】 実績 4,896 人（目標 4,140 人）					
○ 『探求 Cafe』『寺子屋』（SDGs17 項目を中心したワークショップ等）、『SDGs カードゲーム』（ゲームを通して SDGs を学ぶ）					

【キャリア支援事業】 実績 150 人（目標 80 人）

- 『キャリアカウンセリング』（進学・仕事への考えを深める）、『キッズチャレンジ』（職業体験）等

【交流・多世代交流事業】 実績 46 人（目標 30 人）

- 『国際交流イベント』コムシティ北九州国際交流協会と連携して留学生との英会話を通しての交流や、つながり異文化交流を図る、『地域交流イベント』で多世代交流等を図っている。

【テクノロジー事業】 実績 205 人（目標 100 人）

- 『e スポーツ』『ドローン』『プログラミング』『YouTube』等

【ボランティア養成事業】 実績 276 人（目標 85 人）

- 『街美化』『森の環境整備』『街おこし』等、密着した地域連携の中で実施する

【野外体験事業】 実績 31 人（目標 50 人）

- 『森の活動』『防災キャンプ』等

【中高生による自主企画事業】 実績 861 人（目標 355 人）

- 『アート・音楽』等、利用者の交流を通して多彩な分野を学べる場としての事業展を行っている。

【大型イベント・連携事業】 実績 2,143 人（目標 2,150 人）

- 『コムシティ全館文化祭』『高校生バンドバトル大会企画実施』『八幡東祭り起業祭バンド参加』『黒崎商店街バンド参加』『黒崎子供商店街』『黒崎街おこし 96 の日』
- 大型イベントによって、ユースステーションの認知度を向上させ、利用者の増加、そして、多目的スペースの稼働率の増加につなげている。
- 高校生 SDGs 探求学習を、ユースステーションがコーディネーターとなり、高校生と企業・団体をつなぐ活動で探究活動支援を展開している。
- 高校 48 校を訪問して探究学習支援をすることで、支援された学生のユースステーション利用につなげている。

③ 営業・広報活動

- SNS 活用（利用促進、広報活動）により利用者の増加につなげている。
- 営業活動（利用促進、広報活動）により認知度を上げている。

高校 48 校、大学 2 校、企業 23 社を訪問。高校には、探求学習、多くのイベント内容を中心に紹介し、企業や大学には連携イベントなどの協力を依頼している。

- サービスの向上を目指し、利用者の意見や苦情に対しては日々、様々な取り組みをしている。ユースステーションを中高生の居場所、サードプレイス（第 3 の居場所）とするため、「毎月のアンケート」「目安箱」「ご意見ボード」の設置や「利用者で考えるユース改善イベント実施」など中高生とスタッフが共同で環境整備を実施している。また、利用促進に向けたプレイスメイキング（賑わい、活気づくり）活動を行うことで、スタッフと利用者の距離感を縮めて、親しみやすいユースステーションづくりを目指しており、令和 7 年度は、34 回のプレイスメイキング活動を実施している。

■ホームページ訪問者（実人数）

【単位：人】

	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度	R 7年度
年間訪問者数	5,495	14,251	18,460	20,071	
日平均訪問者数	30.3	39.0	53.1	55.0	

※ ・・・評価対象年度

※ 指定管理者の変更により、ホームページは令和3年10月から運用開始。

- パソコンやスマートフォンの普及に伴い、閲覧者が利用しやすいネット環境を整えるようイベントごとに更新し、常に新しい情報を発信している。

（２）利用者の満足度

- ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

【所 見】

① 利用者の満足度

- 令和4年度より目標値を95%に上げる。
- 利用者のアンケート結果より（回答数1,338件、回収率63%）
- 項目のうち「総合的な満足度」について「とても満足」と回答した利用者は97%、「職員の対応」についても96%と高く信頼関係が構築出来ている。

■アンケート結果（平均値）

【単位：％】

アンケート項目		R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度	R 7年度
総合的な満足度	目標値	80.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	実績	98.1	99.0	96.7	97.0	96.8
職員の対応	目標値	80.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	実績	97.5	98.0	95.5	96.0	95.7
リピート希望	目標値	80.0	95.0	95.0	95.0	95.0
	実績	99.8	99.0	98.0	97.0	98.9
アンケート回答数		—	879	1,289	1,760	1,538

※ ・・・評価対象年度

※ 総合的な満足度、職員の対応欄の数値は、「非常によい」「よい」の合計

※ リピート希望の対応欄の数値は、「ぜひ利用したい」「利用したい」の合計

- すべてのアンケート項目における平均値が97.1%、かつ、すべての項目で95%を超えており、リピート利用も十分に期待できる結果となった。また、令和7年度の施設利用者数も47,804人と目標の133%増と大きく伸びている。

② 利用者の意見への対応

- 利用者の声を収集し（ボイスシェアを設置）、利用者に回答している。
- 事業ごとにアンケートを実施し、成果や課題を整理し事業に反映している。
- 利用者アンケートの結果を掲示し利用者に見える化し、定期的に検討している。
- 利用者からの要望が多かったライブラリーコーナーを漫画ミュージアム、八幡西図書館と連携協力し若者にあったコーナーとして改善し拡張している。また大学受験のための赤本を利用者よりの寄付、購入提供している。

③ 苦情への対応

- 目立った苦情はなかった。アドバイザリーボード委員会、ユース運営委員会を設置し、各委員から今後のユースステーションのありかた、利用者に向けたサービスについて意見の提案を受けている。

④ 情報提供

- 利用者である若者の特性に合わせ、ホームページ以外も SNS (X、Instagram、LINE) や YouTube などその他ツールも利用している。
- ホームページでの最新のイベント、空室情報、ネット予約を構築している。

⑤ その他

- SDGs 活動の普及パネルの設置、新規利用者に対するオリエンテーション用パワーポイント資料を作成して随時更新している。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。

② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。

③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【所 見】

■指定管理料

【単位：千円】

	R 5年度	R 5年度	R 5年度	R 6年度	R 7年度
予算	45,774	45,774	45,774	45,774	45,774
決算	45,774	45,774	45,774	45,774	45,774

■総事業費

【単位：千円】

	R 5年度	R 5年度	R 5年度	R 6年度	R 7年度
予算	45,774	45,774	45,774	45,774	45,774
決算	45,805	45,774	45,774	45,774	45,791

■うち光熱水費

【単位：千円】

	R 5年度	R 5年度	R 5年度	R 6年度	R 7年度
予算	7,284	8,089	7,784	7,500	7,550
決算	7,575	7,323	6,979	7,355	7,351

※ . . . 評価対象年度

① 経費低減に向けた取り組み

- ホームページの作成運用、入退室管理のカード読み取り解析システム運用、オンライン貸室予約システムの作成等の業務を内製化して経費削減を図っている。
- 主催事業の広報物作成を全て内製化し、年間 100 イベント程度のチラシを作成・配布することで、概算 350 万円程度の節約効果がでている。

② 再委託の状況

- 清掃や警備、設備の保守点検などの業務については、コムシティ管理組合が手配し、施設面積の按分で負担金を支払っているため、再委託していない。

③ 経費の効率的・効果的な執行

- 事務機能の一部を本部で担うことにより事務費の負担を抑制。
- 資料等のペーパーレス化を推進している。
- 関係先と協働し、地域や企業、団体の力を活用することによって、経費の低減を図り事業を展開している。
- 光熱水費については、コムシティ管理組合から施設面積の按分により請求された料金を支払っている。

(2) 収入の増加

① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

【所 見】

■施設使用料収入

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度
件数 (件)	523	1,315	1,847	2,353	2,334
利用料 (千円)	315	471	1,178	1,816	1,839
昨年比 (千円)	194	355	507	638	23
収納率 (%)	100	100	100	100	100

※ ・・・評価対象年度

※ ユースステーションの使用料収入は、多目的ホール、セミナールーム、キッチン・ダイニング、工芸室、音楽スタジオの使用料

- 令和 5 年度から、高校生バンドバトル大会、祭り起業祭、黒崎商店街祭り、ダンスイベントなどで音楽イベントを開催することで、稼働率の向上を図っている。
- 48 校の高校訪問を実施しイベント、有料貸室の利用向上を図っている。
- 「小中高」向けの広報チラシを 3 か月 1 回から 2 か月 1 回に頻度を上げて、施設の利用向上を図っている。
- 多くの音楽イベント、ダンスイベント企画実施で稼働率向上を図っている
- 多目的ホール稼働率は、人気あるダンスレッスンを開催し日頃の練習の場としての位置づけを図り実績を上げている。
- 貸室予約システムを電話予約式から Web オンライン申込式に変更したことにより、利用者実績が向上した。
- 利用者とスタッフ共に協力し居心地を良く、賑わい、活気を創出するため、プレイスメイキング活動を行い、利用者を増やしている。

- 漫画ミュージアム、八幡西図書館と共同で若者に人気あるマンガ本、書籍を検討し設置することにより、ライブラリーの充実を図り利用者を増やしている。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所 見]

① 人員の配置

- 主催事業には、共同事業体より有資格者、指導者を適宜投入し、利用者の希望に沿ったプログラムの提供を行うなど幅広く対応している。
- 入館手続きをカード読み取り方式に変更し、入館手続きの簡略化・効率化を図っている。また、入館者情報のデータ化により、利用者・利用時間等を分析し職員の適正配置等、効率的な運営に取り組み、人件費及び管理コストを抑制している。

② 職員の資質・能力の向上

- 防火・防災研修、防犯研修、ユースアドバイザー研修、人権研修、ボランティア活動研修、広報研修、システム研修など、R7年度は11回の研修を実施した。
- 救急救命講習や防災・防火訓練に参加し緊急時への対応に備えている。

③ 地域や関係団体との連携

- 子ども・若者応援センター「YELL」と連携し情報交換するなど、市の「若者の自立支援施策」に貢献している。
- 隣接する「くろさき教育支援室」の利用者受入を積極的に推進している。また、連携する事でユースステーション利用者のメンタル相談にも効果を見出している。
- 「北九州ひとみらいプレイス」を中心にコムシティ内の11施設と月1回の会議を行い、連携を取り「ひとみらいフェスタ」イベントでユースステーションとしてeスポーツなど人気あるイベントで多くの市民、子供たちに話題を提供している。
- 国際交流協会と連携事業として、留学生と日本の小中高生との交流を深めている。
- コムシティ生涯学習センター共催し「若い人のためのプログラミング」講習会実施しユースステーションの講師を派遣し連携を図り関係構築が出来ている。
- 音楽イベントでは、ジアウトレット北九州に協力いただき高校生バンドバトルを開催。また、八幡東まつり起業祭実行委員会、黒崎商店街まつり実行委員会、北九州ミュージックプロムナード実行委員会（紫川にて）等と連携して高校生の音楽の場、自己表現の場を多く提供すると共に、街の活性化に努めている。
- 地域との連携、街おこしとして黒崎商店街等が開催する「黒崎 96 の日」「黒崎子ども商店街」「黒崎宿場夜市」へ参加。ボランティアとして黒崎曲里の松並木清掃、黒崎商店街清掃など地域の活性化に積極的に利用者と共に参加している。
- 連携先22以上の団体や企業、大学と協働したイベント企画、地域の力の活用によって、経費抑制を図り、利用者・学校の望む事業を展開している。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。
- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。
- ④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

〔所 見〕

- ① 個人情報の保護
 - 指定管理者で「個人情報保護規定」「個人情報保管規定」を策定。日頃からの職員への周知、徹底を図っている。
- ②③ 平等利用、公平選定
 - 利用団体の教育目標を最優先とし、それに対する施設の効用が最大限に発揮できるように、公平・公正な運営が適切に実施されるよう努めている。
- ④ 収支状況
 - 指定管理者で「会計処理規定」「物品購入規定」「修繕工事の発注に関する規定」「講師謝礼規定」などを策定。これらに基づく適正な会計処理を行う。
- ⑤ 事故防止などの安全対策
 - 安全基準を明確にする「主催事業実施基準」「プログラム実施基準」「野外活動プログラム安全対策マニュアル」などを策定。職員に周知徹底するとともに、適宜安全研修を実施。
 - 利用者に対して、施設の安全管理を説明するなどの指導を実施。
 - 他青少年施設の職員と協同で、増加する食物アレルギーに関する情報を日々更新し、改善策を講じている。また、学校受入れ時は、食堂事業者での対策後、配膳時に学校、施設、食堂事業者の3者の立会いのもと、再度確認を徹底するなど、慎重な対応を行っている。
 - エレベーター救出訓練、救急救命研修など、安全管理研修を実施。
 - 他の青少年施設等と合同で、安全大会を実施し、各施設の事故、ケガについて情報共有すると同時に、気象庁や保険会社、海上保安庁から講師を招き、研修会を実施している。
 - 安全管理マニュアル等については、毎年見直しを行っている。
- ⑥ 危機管理体制
 - 指定管理者の本部専門職員による月1回の巡回により、施設や設備機器等の定期的な診断を実施。
 - 気象情報の把握を安全基準に基づき活動の中止を決定。
 - 消防・防災訓練を年2回実施し、自衛組織を強化。
 - 人権・暴排研修を実施。
 - 防犯カメラを玄関前に設置し、防犯強化を図っている。

- ドローン器具またドローン操作資格者を配置している。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応
 - 大きな災害はなかったが、日頃から訓練や用具の準備を行い、安全な事業の実施を心掛けている。
 - 自然教室で活動中の小学五年生男児がプログラム活動中、山中の道で転倒する事故が発生したが、速やかに通報し傷病者の救急搬送を迅速に行うことができた。
 - 施設前の海浜において、溺水者を過去 2 回救助。海上保安庁から「マリンアクティビティ安全推進団体」に全国第一号として認定され、今年度も海上保安庁と協力して主催事業参加者へ安全啓発活動を実施した。

【総合評価】

[所 見]

- 令和7年度は、『学生の駅、プラットフォーム、居場所づくり』の方針を明確にし、サードプレイスとしての機能をさらに拡充させている。具体的には、①プレイスメイキングを中心とした、ユースステーションの活性化や賑わいづくり、②独自のボランティアステーションとして黒崎地区関係団体などとの連携活動、③「高校生バンドバトル in ジアウトレット北九州」「八幡東まつり起業祭バンド参加」など高校生の活動により充実を図った。その結果、利用者は47,804人で、目標に対し133%を達成した。
- 利用者アンケート結果では、すべての項目において高い評価を受けており、リピート利用が期待できる結果となった。また、アンケート結果を所内で共有し改善を検討するなど、より居心地の良い施設環境となるよう取り組む体制も高く評価できる。
- 経費低減のための取り組みとして、職員の日頃からの意識の徹底や、一部機能を本部で担うなど、効率的な人材運用の工夫も見られる。また、広報チラシの内製化や内部講師の活用を図るなど、経費削減に努めている。
- 令和7年度は、施設使用料の納付額が1,838,700円となり、5年連続で増加を達成していることは非常に高く評価できる。
- 職員の資質・能力の向上を図る研修やシステム研修、会議等に積極的に職員を派遣しており、利用者アンケートでも「所員の対応」は高い評価となっている。その結果、指定管理業務全般で適切な管理運営が行われ、利用者の教育目標、利用目的の達成に、実質的な効果をあげている。
- 共同事業体の構成員である「一般社団法人進路指導・キャリア教育支援機構」の強みを活かし、キャリアカウンセリングなどを実施することで、進学・就業の意識醸成など新たな取り組みを行っている。
- 安全対策や危機管理体制については、共同事業体で個人情報や会計処理に関する規定を設けており、利用者にとって安全安心な管理運営体制が構築されている。
- 利用者へのサービス向上につながる主催事業の実施や、「北九州ひとみらいプレイス」「YELL」「地域団体」等の各団体、小学校、中学校、高等学校など学校と密な連携を図っている。

[今後の対応]

- 利用者、利用団体第一主義の取り組みを継続し、基本方針に則った運営や、施設の広報の強化、サードプレイスとしてより居心地の良い環境へするための創意工夫など、今後も設置目的達成に向けた適正な管理運営を期待する。